

STRESS

ISSUE PAPER

CHECK

유성규

성공회대 겸임교수, 공인노무사



업무상 스트레스 예방 및 보상에 대하여

● 들어가며

노동자는 업무를 수행하는 과정에서 다양한 스트레스에 노출된다. 업무 자체로 인한 스트레스뿐만 아니라 다른 노동자들로 인한 스트레스를 받기도 한다. 고객의 갑질로 스트레스를 받기도 하고 열악한 업무 환경, 장시간 근로, 휴식 시간 부족 등으로 스트레스를 받기도 한다. 업무상 스트레스를 받지 않는 노동자는 단 한 명도 없다고 말해도 과언이 아닐 것이다. 우리가 간과해서는 안 되는 점은 업무상 스트레스가 노동자의 생명과 건강을 위협하는 매우 심각한 유해 요인이라는 사실이다. 이에, 산업안전보건법은 업무상 스트레스로부터 노동자의 생명과 건강을 보호하기 위한 사업주의 의무 사항들을 법으로 정하고 있다. 또한 산업재해보상보험(이하 ‘산재보험’이라 함)은 업무상 스트레스로 인한 다양한 산업재해들을 보상하고 있다. 이와 관련해서는 필자가 예전에도 본 지면에서 몇 차례 나누어 다룬 바 있다. 이번 호에서는 예전에 다루었던 내용 중에서 중요한 내용들을 하나로 모아서 다시 살펴보고자 한다.

● 신체적 피로와 정신적 스트레스 등에 의한 건강장애 예방 조치

사업주는 노동자가 장시간 근로, 야간작업을 포함한 교대 작업, 차량 운전(전업으로 하는 경우에만 해당함) 및 정밀 기계 조작 작업 등 신체적 피로와 정신적 스트레스 등(이하 ‘직무스트레스’라 함)이 높은 작업을 할 때에 직무스트레스로 인한 건강장애 예방을 위하여 다음의 조치들을 취해야 한다.

첫째, 작업환경·작업 내용·근로 시간 등 직무스트레스 요인에 대하여 평가하고 근로 시간 단축, 장·단기 순환 작업 등의 개선

대책을 마련하여 시행해야 한다. 둘째, 작업량·작업 일정 등 작업 계획 수립 시 해당 노동자의 의견을 반영해야 한다. 셋째, 작업과 휴식을 적절하게 배분하는 등 근로 시간과 관련된 근로 조건을 개선해야 한다. 넷째, 근로 시간 외의 노동자 활동에 대한 복지 차원의 지원에 최선을 다해야 한다. 다섯째, 건강진단 결과, 상담 자료 등을 참고하여 적절하게 노동자를 배치하고 직무스트레스 요인, 건강 문제 발생 가능성 및 대책 등을 해당 노동자에게 충분히 설명해야 한다. 여섯째, 뇌혈관 및 심장 질환 발병 위험도를 평가하여 금연, 고혈압 관리 등 건강증진 프로그램을 시행해야 한다.

●● 고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방조치 등

사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대 노동자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 ‘폭언 등’이라 함)로 인한 건강장애를 예방하기 위하여 다음의 조치를 취해야 한다.

첫째, 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구를 게시하거나 음성 안내를 해야 한다. 둘째, 고객과의 문제 상황 발생 시 대처 방법 등을 포함하는 고객응대 업무매뉴얼을 마련해야 한다. 셋째, 고객응대 업무매뉴얼의 내용 및 건강장애 예방 관련 교육을 실시해야 한다. 넷째, 그밖에 고객응대 노동자의 건강장애 예방을 위해 필요한 조치를 취해야 한다.

사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언 등으로 노동자에게 건강장애가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 다음의 조치를 취해야 한다. 노동자는 다음의 조치를 사업주에게 요구할 수 있고, 사업주는 노동자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 안 된다.

첫째, 업무를 일시적으로 중단시키거나 다른 업무로 전환해야 한다. 둘째, 휴식 시간을 연장해야 한다. 셋째, 폭언 등으로 인한 건강장애 관련 치료 및 상담 지원을 해야 한다. 넷째, 관할 수사 기관 또는 법원에 증거물·증거 서류를 제출하는 등 노동자가 폭언 등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원을 해야 한다.



●● 업무상 스트레스로 인한 정신 질병은 산업재해

많은 노동자들이 사고나 유해 화학 물질 등 가시적인 유해 요인에 의한 질병만을 산업재해로 생각한다. 이로 인해, 업무상 스트레스로 인해 발병한 정신 질병으로 고통받고 있으나 이를 산업재해로 인식하지 못하는 노동자들이 많다. 그러나 업무로 인해 발병한 질병은 어떤 질병이든 지 모두 산업재해이다. 따라서 업무상 스트레스로 인한 정신 질병도 산업재해임이 분명하다.

정신 질병이 산업재해로 인정되는 것은 불가능에 가깝다고 생각하는 노동자들도 많다. 그러나 근로복지공단 업무상질병 판정위원회가 2023년 판정한 정신 질병 692건 중 65.3%인 452건이 산업재해로 인정되었다(자살 사건은 87건 중 43.7%인 38건이 인정되었고 자살 외 사건은 605건 중 68.4%인 414건이 인정되었음). 따라서 정신 질병이 산업재해로 인정되는 것은 불가능에 가깝다는 생각은 잘못된 것임이 분명하다.

업무상 스트레스로 인한 정신 질병은 산업재해라는 사실을 마지막으로 다시 한번 강조하며 이 글을 마무리하고자 한다. 🐦